



भारत का राजपत्र The Gazette of India

असाधारण

EXTRAORDINARY

भाग III—खण्ड 4

PART III—Section 4

प्राधिकार से प्रकाशित

PUBLISHED BY AUTHORITY

सं. 42]

नई दिल्ली, बुधवार, मार्च 22, 2006/चैत्र 1, 1928

No. 42]

NEW DELHI, WEDNESDAY, MARCH 22, 2006/CHAITRA 1, 1928

भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण

अधिसूचना

नई दिल्ली, 21 मार्च, 2006

फा. सं. 305-8/2004(क्यूओएस).— भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण अधिनियम, 1997 की धारा 11 की उप-धारा (1) के खण्ड (बी) के पैराग्राफ (i) और (v) तथा खण्ड (डी) के साथ पठित धारा 36 के अंतर्गत प्रदत्त शक्तियों का प्रयोग करते हुए, भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण निम्नलिखित विनियम बनाता है :

संक्षिप्त नाम, विस्तार तथा प्रारंभ

1. (i) यह विनियम 'सेवा की गुणवत्ता (मीटर तथा बिल प्रणाली की यथार्थता) विनियम, 2006 (2006 का 5) कहा जाएगा (यहां इसके बाद 'विनियम' कहा जाएगा)।
- (ii) यह विनियम, सभी बेसिक सेवा प्रदाताओं, एकीकृत अभिगम सेवा प्रदाताओं और सेल्युलर मोबाइल सेवा प्रदाताओं, जिसमें महानगर टेलीफोन निगम लिमिटेड और भारत संचार निगम लिमिटेड भी शामिल है, पर लागू होगा।
- (iii) यह विनियम सरकारी राजपत्र में इसके प्रकाशन की तारीख से लागू होगा।

परिभाषाएं

2. इस विनियम में, जब तक संदर्भ में अन्यथा अपेक्षित न हो:

- (i) 'अधिनियम' का आशय भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण अधिनियम, 1997 से है।
- (ii) 'बेसिक दूरसंचार सेवाओं' का आशय पब्लिक स्विच्ड टेलीफोन नेटवर्क (पीएसटीएन) से प्राप्त सेवाओं तथा लाइसेंस में यथा-विनिर्दिष्ट सेवाओं से है।
- (iii) 'सेल्युलर मोबाइल टेलीफोन सेवाओं' का आशय पब्लिक लैंड मोबाइल नेटवर्क (पीएलएमएन) से प्राप्त सेवाओं तथा लाइसेंस में यथा विनिर्दिष्ट सेवाओं से है। इसमें जीएसएम तथा सीडीएमए दोनों प्रौद्योगिकी के जरिए मुहैया की जाने वाली सेल्युलर मोबाइल टेलीफोन सेवाएं शामिल हैं।
- (iv) 'सेवा की गुणवत्ता' टेलीफोन नेटवर्क के कार्यनिष्पादन तथा उस मात्रा का मुख्य संसूचक है जिसमें नेटवर्क अनुबंधित मानदण्डों का अनुपालन करता है।
- (v) इस विनियमन में इस्तेमाल शब्द तथा भाव, जिन्हें परिभाषित नहीं किया गया है, का वही अर्थ होगा जो अधिनियम में उनका अर्थ है।

मीटर और बिल प्रणाली की यथार्थता के लिए पद्धति संहिता लागू करने का प्रयोजन

3. मीटर और बिल प्रणाली की यथार्थता के लिए पद्धति संहिता लागू करने का प्रयोजन है:
 - (i) मीटर और बिल प्रणाली के संबंध में सेवा प्रदाता द्वारा उपयोग की जा रही प्रक्रिया में एकरूपता और पारदर्शिता लाना।
 - (ii) माप की यथार्थता और बिल प्रणाली की विश्वसनीयता के संबंध में मानक निर्धारित करना।
 - (iii) सेवा प्रदाताओं द्वारा उपलब्ध कराई गई बिलिंग की यथार्थता को समय-समय पर मापना और निष्पादन का आकलन करने के लिए मानकों से उसकी तुलना करना।

(iv) बिलिंग शिकायतों की घटनाओं को न्यूनतम रखना।

(v) दूरसंचार सेवाओं के उपभोक्ताओं के हित की रक्षा करना।

4. मीटर तथा बिल प्रणाली की यथार्थता के लिए पद्धति संहिता

जैसा कि अनुलग्नक-1 में निर्धारित किया गया है सेवा प्रदाता के लिए मीटर और बिल प्रणाली की यथार्थता के लिए संहिता पद्धति का अनुसरण करना आवश्यक है।

5. समीक्षा:

ऊपर विनियम 4 में मीटर और बिल प्रणाली की यथार्थता के लिए पद्धति संहिता की समय-समय पर प्राधिकरण द्वारा समीक्षा की जानी चाहिए। प्राधिकरण किसी प्रभावित पार्टी के अनुरोध पर और उचित और पर्याप्त कारणों से इस विनियम की समीक्षा और संशोधन कर सकता है।

6. मीटर और बिल प्रणाली की ऑडिटिंग:

प्राधिकरण द्वारा सेवा प्रदाता की मीटर और बिल प्रणाली को प्रमाणिकता की जांच करने के लिए ऑडिटर्स के पैनल को अधिसूचित किया जाएगा। प्राधिकरण द्वारा अधिसूचित किसी एक आडिटर के माध्यम से वार्षिक आधार पर इस विनियम के अनुसरण में सेवा प्रदाता अपनी मीटर और बिल प्रणाली के ऑडिट की व्यवस्था की जाएगी और प्रत्येक वर्ष 30 जून से पहले उसके बारे में प्राधिकरण को एक ऑडिट प्रमाण-पत्र उपलब्ध कराया जाएगा।

7. व्याख्यात्मक ज्ञापन:

इस विनियम के अनुलग्नक-2 पर एक व्याख्यात्मक ज्ञापन दिया गया है जिसमें इसकी पृष्ठभूमि और इसे जारी करने के कारणों का उल्लेख किया गया है।

8. व्याख्या:

इस विनियम के किसी भी प्रावधान की व्याख्या के संबंध में किसी भी प्रकार के संदेह की स्थिति में प्राधिकरण का निर्णय अंतिम और मान्य होगा।

सुधीर गुप्ता, सलाहकार (सेवा गुणवत्ता)

[विज्ञापन-III/IV/142/2005/असा.]

अनुबंध-1**मीटर तथा बिल प्रणाली की यथार्थ की पद्धति संहिता****1. टैरिफ से संबंधित सूचना**

1.1 ट्राई के दिनांक 2 मई, 2005, के दिशानिर्देश सं. 301-26/2003-ट्राई (इको) तथा 16.09.2005 के दिशा-निर्देश सं. 301-49/2005-इको के अनुसार, किसी ग्राहक को दूरसंचार की किसी सेवा के सब्सक्राइबर के रूप में इनरॉल किए जाने से पूर्व उसे उस सेवा के लिए इस्तेमाल किए जाने वाले टैरिफ से संबंधित विस्तृत सूचना पहले ही मुहैया कराई जाएगी। इसके अलावा, सेवा प्रदाता ग्राहक को अपने टैरिफ प्लान के पूरे ब्यौरे सेवा के एक्टिवेशन के एक सप्ताह के भीतर लिखित में उपलब्ध कराना चाहिए। ऐसी सूचना ट्राई के दिनांक 2 मई, 2005 के दिशानिर्देश सं. 301-26/2003-ट्राई (इको) में निर्धारित फॉर्मेट 'ग' में दी जाएगी। इसके अलावा, निम्नलिखित सूचना भी मुहैया कराई जाएगी:

- मात्रा से संबंधित प्रभार (उदाहरण के लिए, प्रत्येक एसएमएस संदेश का प्रभार, या ट्रांसमिट किलोबाइट डाटा प्रभार)
- समय, अवधि तथा मात्रा को मापने की यथार्थता, रिजोल्यूशन तथा पूर्णांकन के नियमों की भी यथार्थता जिसमें किसी एक घटना या घटनाओं के किसी समूहन के प्रभारों की गणना करने के लिए आधारित इकाइयों की गणना करना भी शामिल है।
- सेवा की आपूर्ति, प्रतिबंध तथा समाप्ति के संविदात्मक निबंधन एवं शर्तें।

1.2 खंड 1.1 में अपेक्षित सूचना सेवा प्रदाता के वेबसाइट पर उपलब्ध होगी जैसाकि ट्राई के दिनांक 2 मई, 2005 के दिशा-निर्देश सं. 301-26/2003-ट्राई (इको) में निर्धारित किया गया है।

1.3 जहां कोई मूल्य संवर्धित सेवा (उदाहरण के लिए, विषय वस्तु डाउन लोड करना, जैसे किसी फिल्म की क्लिप या रिंग टोन डाउन लोड करनी हो) या किसी इंटरएक्टिव सेवा (जैसे कि गेम) में प्रवेश करना, सेवा उपयोगकर्ता की पसंद के जरिए (उदाहरण के लिए कोई विशेष नंबर डायल करके) चुना जा सकता हो तो उस सेवा का इस्तेमाल करने से पूर्व उसे सेवा के इस्तेमाल से संबंधित प्रभार मुहैया कराए जाने चाहिए।

2. सेवा का प्रावधान

ग्राहक को मुहैया कराई गई सेवाएं तथा बाद उनमें किए जाने वाले परिवर्तन वही होंगे जिनके लिए सेवा मुहैया कराने से पूर्व या इसके प्रावधानों में परिवर्तन करने से पूर्व लिखित में उसके साथ सहमति हुई हो।

3. माप की यथार्थता

3.1 सभी प्रभार अंतिम उपयोगकर्ता पर लागू ऐसे टैरिफ के अनुरूप होने चाहिए जिन्हें प्रकाशित किया गया हो।

3.2 जब तक प्रकाशित टैरिफ में या पहले से अनुमत टैरिफ में अन्यथा विनिर्दिष्ट न हो तब तक प्रभार को निम्नलिखित सीमाओं के अनुसार तय किया जाएगा:

(क) जहां प्रभार अवधि पर निर्भर हों वहां दर्ज अवधि को निम्नलिखित के भीतर मापा जाएगा:

880 GT/06-2

(i) +1 सेकंड तथा -1 सेकंड के बीच; या

(ii) +0.01% (1:10,000) से -0.02% (1:5,000) के बीच

जो भी कम जटिल हो; तथा

(ख) जहां प्रभार दिन के समय पर निर्भर हों वहां दिन का समय ± 1 सेकंड के भीतर रिकॉर्ड किया जाएगा, जिससे संदर्भित उपयुक्त समय का पता लग सके; तथा

(ग) जहां प्रभार किसी विशेष किस्म की घटनाओं की गणना पर निर्भर हों हैं वहां ऐसी गणना $+ 1/25,000$ (0.004%) या $-1/1,000$ (0.1%) से अधिक सटीक नहीं होगी।

3.3 जहां खंड 3.2 (क), (ख) एवं (ग) के अंतर्गत माप से, समयक्रम या गणना में प्रणाली संबंधी ऐसी गलतियों का पता चलता है जिनसे ऐसा अधिक प्रभार लगता है, जिनका उल्लेख प्रकाशित टैरिफ में न हो तो सही बिलों को सुनिश्चित करने के लिए शुद्धियां की जानी चाहिए।

4. बिल प्रणाली की विश्वसनीयता

4.1 पूर्ण मीटर प्रणाली तथा बिल प्रणाली का निष्पादन खंड 3.2 में विनिर्दिष्ट सहनशीलता के अध्यधीन होगा:

(क) ऐसे सेवा उपयोग की मदों की संख्या जिनमें कुल प्रभार्य घटनाओं की संख्या की तुलना में ज्यादा प्रभार या कम प्रभार लिया गया हो वे तालिका 1 में दी गई सीमाओं के अधिक नहीं होंगे; तथा

(ख) प्रभार्य घटनाओं की कुल संख्या के कुल मूल्य के अनुपात के रूप में, अधिक प्रभारित घटनाएं तथा कम प्रभारित घटनाओं में गलतियों के मूल्यों का योग तालिका 1 में दर्शाई गई सीमाओं से अधिक नहीं होगा।

तालिका 1 — पूर्ण मीटर तथा बिल प्रणाली की विश्वसनीयता निष्पादन की अपेक्षाएं

प्रभार्य घटनाएं	निष्पादन
कम या प्रभारित न किए गए घटनाओं की संख्या	0.1% (1,000 में 1)
अधिक प्रभारित संख्या	0.004% (25,000 में 1)
कम या प्रभारित न किया गया मूल्य	0.05% (2,000 में 1)
अधिक प्रभारित मूल्य	0.002% (50,000 में 1)

4.2 जहां किसी सेवा, विशिष्टता या छूट जो प्रभार्य घटनाओं की संख्या या अवधि पर निर्भर करता है, के आदेश को प्रकाशित टैरिफ में भिन्नता के साथ लागू दिया जाता है वहां गलत लागू किए गए आदेश की सीमा के भीतर प्रत्येक प्रभार्य घटना खंड 4.1 के प्रयोजनों के लिए यथा उपयुक्त कम प्रभारित घटना या अधिप्रभारित होगी।

4.3 जहां सेवा उपयोग की कोई मद वांछित सेवा के अलावा अन्यथा पूरी है परंतु उस सेवा, जो दी गई है के लिए प्रभारित प्रभार सही है तो इसे न तो कम प्रभारित घटना माना जाएगा और न ही अधिक प्रभारित घटना।

4.4 डिग्रेडेड ट्रांसमिशन के कार्य निष्पादन के परिणामस्वरूप सेवा उपयोग की मदों की अवधि या संख्या में बढ़ोतरी को उस प्रणाली के निष्पादन की गणना करते समय लेखे में नहीं लिया जाएगा।

5. लेखों में क्रेडिट लागू करना

5.1 पोस्ट-पेड खातों के लिए, किसी ग्राहक द्वारा किए गए भुगतान को नकद/चैक प्राप्ति के 3 कार्य दिवसों के भीतर उसके खाते में क्रेडिट किया जाएगा। जहां सेवा प्रदाता द्वारा क्रेडिट दिया जाता है वहां यह इसके करार के एक कार्य दिवस के भीतर किया जाएगा।

- 5.2 प्री-पेड खातों के लिए, टॉप-अप क्रेडिट इसके एप्लीकेशन के 15 मिनटों के भीतर ग्राहक के खाते में डाल दिया जाएगा। जहां सेवा प्रदाता द्वारा क्रेडिट दिया जाता है वहां यह इसके करार के एक दिन के भीतर किया जाएगा।

6. पोस्ट पेड बिल प्रणाली की सामयिकता

- 6.1 बिल जारी करने या बिल डाटा फाइल जारी करने की सामयिकता सुव्यवस्थित प्रक्रियाओं के अध्वधीन होगी।
- 6.2 किसी भी प्रभार्य घटनाओं के वे ब्यौरे जो बिल बनाते समय उपलब्ध नहीं हैं उन्हें बाद के बिल में शामिल किया जाएगा परंतु ऐसा प्रभार्य घटनाओं के होने के बाद चौथे महीने के बिल के बाद नहीं किया जाना चाहिए। कोई भी ब्यौरे जो इस प्रकार प्रस्तुत नहीं किए गए हैं उन्हें बट्टे खाते में डाल दिया जाएगा और यदि वह महत्वपूर्ण हो तो उसे खंड 4.1 में कम प्रभारित घटनाओं के निष्पादन के रूप में गिना जाए। अपवाद के रूप में ही एक अलग सेवा प्रदाता से घटना के ब्यौरे प्राप्ति के बाद तीन महीनों के बिल बनाए जाए।
- 6.3 खंड 6.2 में वर्णित समयावधि की सीमा को बढ़ाने के करार ट्राई से मांगे जा सकते हैं। समयावधि विस्तार केवल अनियमित आधार पर ही उपलब्ध होगी। निम्नलिखित से संबंधित विस्तार के आवेदन-पत्र पर निर्णय किया जाएगा:

(क) वह तरीका जिसके जरिए ग्राहकों को बाद के बिल में कॉल रिकॉर्डों को प्रदान करने में हुए अधिक विलम्ब की सूचना दी जाएगी, तथा

(ब) बिल प्रणाली की प्रक्रिया की लेखा परीक्षा व्यवस्थाओं की इंटेग्रिटी।

- 6.4 सेवा प्रदाता यह सुनिश्चित करने के लिए अपने सुपुदर्शी एजेंट के साथ करार करेगा कि वास्तविक बिल या बिल डाटा फाइल डिलीवरी का समयक्रम सही है। ऐसे किसी करार का अस्तित्व लेखा-परीक्षा के अध्वधीन होगा।

7. सेवा प्रतिबंध लगाना और उन्हें हटाना

जहां सेवा प्रदाता एकपक्षीय तौर पर ग्राहक की सेवा पर प्रतिबंध या रोक लगाना चाहता है वहां ऐसी कार्रवाई करने से पूर्व ग्राहक को एक नोटिस दिया जाएगा ताकि ग्राहक के पास पर्याप्त समय हो कि सेवा प्रतिबंध या रोक से बचने के लिए निवारक कार्रवाई कर सके।

8. शिकायतों पर कार्रवाई करना

- 8.1 सेवा प्रदाता के पास बिल प्रणाली संबंधी शिकायतों की पहचान करने, जांच करने तथा उन पर कार्रवाई करने की दस्तावेजी प्रक्रिया होगी और वे उसके उपयुक्त रिकॉर्ड रखेंगे।
- 8.2 सेवा प्रदाता प्रत्येक परिपुष्ट बिल संबंधी शिकायत के मूल कारणों का विश्लेषण करेगा, कारणों की श्रेणी निर्धारित करेगा तथा उन्हें सही करने के लिए निवारक कार्रवाई का पता लगाएगा।
- 8.3 जब मूल कारक कई ग्राहकों के खातों को प्रभावित करे तो ऐसी स्थिति में सभी प्रभावित बिलों को वसूली कार्यक्रम में शामिल किया जाएगा, यदि व्यवहारिक हो।
- 8.4 जहां निवारक कार्रवाई पूरी नहीं की गई है और उन कारकों से अन्य बिल, जब जारी किए जाएंगे, प्रभावित होने की संभावना है तो सेवा प्रदाता यह सुनिश्चित करने के लिए उपयुक्त उपाय करेगा कि ग्राहक को भेजे जाने से पूर्व उनकी जांच की गई है और, यदि आवश्यक हो, सही किए गए हैं। यदि उनकी जांच नहीं की गई है तथा उन्हें सही नहीं किया गया है तो ऐसे बिलों को वसूली कार्यक्रम (खंड 8.3) में शामिल किया जाएगा।

9. निष्पादन

इस विनियम में अंतर्दिष्ट अपेक्षाओं के अनुपालन को उन उत्पादों तथा सेवाओं के संबंध में ही प्रदर्शित किए जाने की आवश्यकता होगी जिनका ग्राहक के बिल पर महत्वपूर्ण प्रभाव पड़ता है। यह मैटिरियलिटी निम्नलिखित के लिए मानी जाती है:—

880 GI/06-3

- (क) जहां सेवा प्रदाता का उत्पाद या सेवा का कुल टर्न ओवर जिसमें उस उत्पाद या सेवा के लिए लक्षित ग्राहकों की तुलना में कुल टर्नओवर का 5% या अधिक हो; या
- (ख) जहां सेवा प्रदाताओं द्वारा पेश किए गए उत्पाद या सेवा के लिए सब्सक्राइब करने वाले ग्राहकों की संख्या उस उत्पाद अथवा सेवा के लिए लक्षित ग्राहकों का 5% या अधिक हो; या
- (ग) ट्राई के विशेष निर्देश पर

10. अनुपालन रिपोर्ट प्रस्तुत करना

सेवा प्रदाता वर्ष दर वर्ष आधार पर ट्राई में उपर्युक्त पद्धति संहिता की अनुपालन रिपोर्ट प्रस्तुत करेगा।

अनुबंध -2

व्याख्यात्मक ज्ञापन

पृष्ठभूमि

1. ट्राई को नियमित रूप से बिलिंग संबंधी शिकायतें, विशेषकर मोबाइल ग्राहकों से मिल रही हैं। टेलीकॉम ऑपरेटरों की बिलिंग और कॉल चार्जिंग प्रणालियों में सब्सक्राइबर्स का विश्वास बनाए रखने के लिए विभिन्न सेवा प्रदाताओं के मीटरिंग और बिलिंग प्रणाली का आडिट करने के लिए एक अंतरराष्ट्रीय परामर्शदाता की सेवाएं ली गई थीं। इस प्रक्रिया का उद्देश्य ट्राई को उचित और विश्वसनीय मीटरिंग और बिलिंग प्रणाली के बेंचमार्क को सुनिश्चित करने के लिए पैरामीटर बनाने में सहायता करना था। मोबाइल ऑपरेटरों की बिलिंग प्रणाली के ऑडिटिंग से पता चला है कि हालांकि विभिन्न ऑपरेटरों द्वारा उपयोग की जा रही बिलिंग प्रणाली की तुलना प्रमुख अंतरराष्ट्रीय प्लेयर्स द्वारा लगाई प्रणालियों से की जा सकती है, तथापि मोबाइल ऑपरेटरों द्वारा अनुसरण में लाई जा रही कुछ प्रक्रिया/पद्धतियों से ग्राहकों को शिकायतें होती हैं और इससे ग्राहकों की असंतुष्टि में वृद्धि होती है।

2. मोबाइल ऑपरेटरों की बिलिंग प्रणाली के ऑडिट के अनुसरण के रूप में, प्राधिकरण ने मीटरिंग और बिलिंग की यथार्थता के लिए एक ड्राफ्ट पद्धति संहिता का विकास किया है, जिसमें मीटरिंग और बिलिंग प्रणाली के लिए बेंचमार्क हो ताकि विभिन्न ऑपरेटरों द्वारा अनुसरण में लाई जा रही प्रक्रिया का मानकीकरण किया जा सके और पारदर्शिता लाई जा सके। प्राधिकरण ने भेजे न गए एसएमएस को प्रभारित करने और अल्प अवधि की कॉलों जैसे मुद्दे जो कि मोबाइल ऑपरेटरों की बिलिंग प्रणाली की ऑडिटिंग से उठे हों सहित मीटरिंग और बिलिंग में यथार्थता के लिए ड्राफ्ट पद्धति संहिता के लिए 2 मई, 2005 को जारी किए गए परामर्श-पत्र के माध्यम से परामर्श प्रक्रिया शुरू की है। इस पत्र में इन बेंचमार्कों, मीटरिंग और बिलिंग यथार्थता के लिए पद्धति संहिता, अंतरराष्ट्रीय पद्धतियों और पद्धति संहिता के विनियमन की व्यवस्था पर चर्चा की गई है। सितम्बर/अक्टूबर, 2005 में हैदराबाद, कोलकाता, मुंबई और दिल्ली में स्टैकहोल्डरों के साथ ओपन हाउस विचार-विमर्श का आयोजन किया गया। विनियमन को अंतिम रूप देते समय प्राधिकरण ने स्टैक-होल्डरों से प्राप्त टिप्पणियों पर विचार किया।

मीटरिंग और बिलिंग यथार्थता की संहिता पद्धति

3. सेवा प्रदाता, जिन्होंने मोटे तौर पर बेंच-मार्किंग और पद्धति संहिता पर सहमति जताई थी, वे सेवा गुणवत्ता विनियमन में दिए गए बेंचमार्किंग से इतर एक पृथक बेंच-मार्किंग के पक्ष में नहीं थे। सेवा गुणवत्ता विनियमन में दिए गए पैरामीटर बिलिंग यथार्थता के शिकायत पर आधारित उपाय हैं। चूंकि परिपुष्ट बिलिंग शिकायतों के मुख्य कारणों का पता लगाने के लिए इनका विश्लेषण करना इस समस्या की पुनरावृत्ति को रोकने के लिए उपयोगी होती है और इसे प्रोत्साहित किया जाना चाहिए इसलिए यह एक सक्रिय प्रक्रिया है। यदि प्रणाली का आकलन और निष्पादन के उपाय बार-बार किए जाते हैं तो इससे समस्याओं की पहचान और इससे पहले की सब्सक्राइबर्स को उसका पता चले उनके निवारण के लिए लाभदायक होता है। इससे शिकायतों के मामलों में कमी आती है, जिससे शिकायतों के निपटान में आने वाली लागत में बचत के माध्यम से ऑपरेटर को लाभ होता है और विनियामक को भेजी गई शिकायतों को संभालने में कमी आती है। अतः प्राधिकरण ने यह महसूस किया कि मीटरिंग और बिलिंग यथार्थता के लिए एक पद्धति संहिता को कार्यान्वित करना उचित होगा।

4. ट्रैफिक से संबंधित सूचना

4.1 बिलिंग संबंधित मामलों पर परामर्श प्रक्रिया के दौरान ट्राई ने टैरिफ से संबंधित निम्नलिखित निर्देश/आदेश जारी किए थे:—

(i) किसी भी भ्रामक प्रकार से ट्रैफिक योजना का प्रस्तुतीकरण, विपणन और पेशकश की अनुमति नहीं है। सभी मासिक निर्धारित आवर्ती प्रभार, जो कि किसी दिए गए प्लान के अंतर्गत सब्सक्राइबर के लिए आवश्यक होते हैं, को एक सिंगल फिगर (एकल आंकड़ा) के तहत एक शीर्ष के रूप (दिनांक 16.09.2005 का ट्राई का निर्देश) में संसूचित किया जाएगा।

(ii) सेवा प्रदाता को सेवा के एक्टिवेशन के एक सप्ताह के भीतर ग्राहकों को ट्रैफिक प्लान के विस्तृत ब्यौरे की लिखित में सूचना देना आवश्यक है। इसके अतिरिक्त जब कभी एक चुने हुए पैकेज के टैरिफ के किसी पहलू/मद में कोई बदलाव होता है तो ऑपरेटर ऐसे बदलावों का, उन सब्सक्राइबरों, जिनके टैरिफ पैकेज को बदला जाता है, को लिखित में सूचित करेंगे (टैरिफ प्लान के विस्तृत ब्यौरे के बारे में ग्राहकों को सूचना देने के संबंध में दिनांक 29.06.05 का ट्राई का निर्देश)

(iii) सेवा प्रदाताओं को, प्रीमियम सेवाओं अर्थात् रिंग टोन, वाल पेपर, एस्ट्रोलॉजी, क्विज आदि की सेवा के लिए प्लस दर/दर सूची से संबंधित सभी सूचनाएं सभी पत्रों/विज्ञापनों में प्रकाशित करना चाहिए। (प्रीमियम दर सेवाओं पर ट्राई का दिनांक 03.05.2005 का दिशा-निर्देश)

(iv) सेवा प्रदाताओं के वेबसाइट पर अनुमानित मासिक बिल अर्थात् पूरे ब्यौरे सहित पहले से दी गई कतिपय परिकल्पनाओं पर आधारित वित्तीय प्रभावों के संदर्भ में टैरिफ योजनाओं की तुलना दी जाएगी। (ट्राई का दिनांक 02.05.2005 का दिशा निर्देश)

4.2 इन दिशा-निर्देशों/आदेशों को पद्धति संहिता में भी शामिल किया है। राउंडिंग नियमों, समय और मात्रा के माप की यथार्थता, रिजॉल्यूशन और राउंडिंग नियमों तथा अलग-अलग घटना या घटनाओं के समूह के लिए प्रभारों की गणना के संबंध में ग्राहकों को सूचना उनको इनरॉल किए जाने के समय अथवा उसके तत्काल बाद लेकिन सेवा को सक्रिय करने से पहले

सप्ताह के भीतर लिखित में घटनाओं की जानकारी दी जाए। प्रीपेड ग्राहक के मामले में यह सूचना सिम कार्ड के साथ दी जा सकती है।

4.3 इस समय सेवा प्रदाताओं द्वारा मूल्य संवर्धित सेवाओं का प्रस्ताव दिया जा रहा है जिसमें बहुत सी प्रीमियम दर सेवाएं जैसे टेली-वोटिंग, टेली-क्विज, गेम्स, प्रतिस्पर्धा आदि हैं। इस प्रीमियम दर सेवाओं की विभिन्न दरों के संबंध में ग्राहक को जानकारी देने के लिए पद्धति संहिता में यह व्यवस्था की गई है कि ग्राहक को सेवा का इस्तेमाल करने से पहले हर समय प्रीमियम दर सेवा के लिए प्रभारों के बारे में सूचना मुहैया कराई जानी चाहिए। सेवा प्रदाताओं द्वारा प्रीमियम दर सेवाओं से संबंधित सूचना की स्वचालित व्यवस्था सुनिश्चित करने के लिए अपने आईवीआर प्रणाली में आवश्यक परिवर्तन करना चाहिए।

4.4 मद सं. 4.1 (ii) में सेवा की व्यवस्था के संबंध में सेवा प्रदाताओं ने अनुरोध किया था कि किसी भी सेवा के लिए ग्राहक की सहमति प्राप्त करने के लिए एसएमएस की एक माध्यम के रूप में अनुमति दी जाए। प्राधिकरण द्वारा इस सुझाव को स्वीकार कर लिया गया है और किसी भी सेवा के लिए ग्राहक की सहमति प्राप्त करने के लिए एसएमएस को माध्यम के रूप में उपयोग किया जा सकता है। एसएमएस के माध्यम से ऐसी सहमति स्पष्ट होनी चाहिए और अपने आप कोई सहमति नहीं मानी जाए अर्थात् सेवा प्रदाता को कोई संदेश प्राप्त नहीं होता है तो इसे गलत तरीके से सहमति माना जाएगा।

5. प्राधिकरण द्वारा एजेंसियों के एक पैनल की पहचान की जाएगी जो बिलिंग प्रणाली का लेखा-परीक्षण करने में समर्थ है। इन एजेंसियों की अधिसूचना 30 अप्रैल, 2006 तक जारी कर दिए जाने की संभावना है। सेवा प्रदाताओं द्वारा मीटरिंग और बिलिंग यथार्थता के लिए पद्धति संहिता की तुलना में अपने बिलिंग प्रणाली के लेखा-परीक्षण कराने के लिए इनमें से किसी भी एजेंसी की नियुक्ति किया जा सकता है। बिलिंग प्रणाली का प्रमाणन वार्षिक आधार पर किया जाना चाहिए। एजेंसी द्वारा जारी किए गए प्रमाण-पत्र को प्रत्येक वित्त वर्ष में 30 जून से पहले ट्राई में दायर कराना होगा। बिलिंग प्रणाली के ऐसे प्रमाणन के प्रभारों को सेवा

प्रदाताओं द्वारा वहन किया जाएगा। एजेंसी द्वारा प्रमाण-पत्र में यदि किसी प्रकार की कमियों को इंगित किया जाता है तो सेवा प्रदाताओं द्वारा निवारक कदम उठाए जाएंगे और इस संबंध में की गई कार्रवाई की रिपोर्ट प्रत्येक वित्त वर्ष में 30 सितम्बर से पहले ट्राई में दायर कराना होगा।

6. इस विनियम को अंतिम रूप देने से पहले इस विनियम को प्रारूप के रूप में सभी सेवा प्रदाताओं और उपभोक्ता संगठनों को उनकी टिप्पणी के लिए भेजा गया था।

TELECOM REGULATORY AUTHORITY OF INDIA NOTIFICATION

New Delhi, the 21st March, 2006

F. No. 305-8/2004(QoS).—In exercise of the powers conferred upon it under Section 36 read with paragraphs (i) and (v) of clause (b) and clause (d) of Sub-section (1) of Section 11 of TRAI Act, 1997, the Telecom Regulatory Authority of India hereby makes the following regulation, namely :

Short title, extent and commencement

1. i) This regulation shall be called "**Quality of Service (Code of Practice for Metering and Billing Accuracy) Regulation 2006**" (5 of 2006)(*hereinafter called the 'Regulation'*) .
- ii) This regulation shall be applicable to all the Basic Service Providers, Unified Access Service Providers and Cellular Mobile Telephone Service Providers, including Mahanagar Telephone Nigam Limited and Bharat Sanchar Nigam Limited.
- iii) This regulation shall come into effect from the date of its publication in the Official Gazette.

Definitions

2. In this Regulation, unless the context otherwise requires:

- i) '**Act**' means the Telecom Regulatory Authority of India Act, 1997.

- ii) **'Basic Telecommunication Services'** means services derived from a Public Switched Telephone Network (PSTN) and as specified in the licence.
- iii) **'Cellular Mobile Telephone Services'** means services derived from a Public Land Mobile Network (PLMN) & as specified in the License. This includes both Cellular Mobile Telephone Service provided through GSM and CDMA Technology.
- iv) **'Quality of Service'** is the main indicator of the performance of a telephone network and of the degree to which the network conforms to the stipulated norms.
- v) Words and expressions used in this Regulation and not defined here shall bear the same meaning as assigned to them in the Act.

Purpose of laying down the Code of Practice for Metering and Billing Accuracy:

3. The purpose of laying down the Code of Practice for metering and billing accuracy is to:

- i) Bring uniformity and transparency in the procedures being followed by service providers with regard to metering and billing.
- ii) Prescribe standards relating to accuracy of measurement, reliability of billing.
- iii) Measure the accuracy of billing provided by the Service Providers from time to time and to compare them with the norms so as to assess the level of performance.
- iv) Minimize the incidences of billing complaints.
- v) Protect the interest of consumers of telecommunication services.

4. Code of Practice for metering and billing accuracy:

The service provider is required to comply with the Code of Practice for metering and billing accuracy as laid down in Annexure-1.

5. Review:

The code of practice for metering & billing accuracy as given in regulation 4 above may be reviewed by the Authority from time to time. The Authority, on reference from any affected party, and for good and sufficient reasons, may review and modify this regulation.

6. Auditing of Metering and Billing System:

The Authority shall notify the panel of auditors to certify the Metering and Billing System of service providers. The service providers shall arrange audit of their Metering and Billing System in compliance with this regulation on an annual basis through any one of the auditors as may be notified by the Authority and an audit certificate thereof shall be furnished to the Authority not later than 30th June of every year.

7. Explanatory Memorandum:

This regulation contains at Annexure-2, an explanatory memorandum, which explains the background and reasons for its issuance.

8. Interpretation:

In case of any doubt regarding interpretation of any of the provisions of this Regulation, the decision of the Authority shall be final and binding.

SUDHIR GUPTA, Advisor (QoS)

[ADVT-III/IV/142/2005/Exty.]

Annexure-1**Code of Practice for metering and billing accuracy****1. Information relating to Tariffs**

- 1.1** Before a customer is enrolled as a subscriber of any telecommunication service, he shall be provided in advance with detailed information relating to the tariff for using that service, in accordance with TRAI's Direction No.301-26/2003-TRAI(Eco) dated 2nd May, 2005 and No.301-49/2005-Eco dated 16.09.2005. Further, the service provider should inform the customer in writing, within a week of activation of

service, the complete details of his tariff plan. Such information shall be in the format "C" prescribed in TRAI Direction No.301-26/2003-TRAI (Econ.) dated 2nd May, 2005. In addition, the following information shall also be provided:

- Quantity related charges (e.g. the charge for each SMS message, or kilobyte of data transmitted).
- Accuracy of measurement of time, duration and of quantity, and also the resolution and rounding rules, including the underlying units, used when calculating the charges for an individual event or an aggregation of events
- Contractual terms and conditions for supply, restriction and cessation of Service

1.2 The information required in clause 1.1 shall be available on the Service Provider's web site, as prescribed in TRAI Direction No.301-26//2003-TRAI (Econ.) dated 2nd May, 2005.

1.3 Where a value-added service (e.g. download of content, such as a film clip or ring tone) or entry to an interactive service (such as a game) can be selected through a choice of the service user (e.g. by dialing a specific number) then the charge for the service must be provided to him before he commits to use the service.

2. Provision of Service

The services provided to the customer and all subsequent changes therein shall be those agreed with him in writing prior to providing the service or changing its provisions.

3. Accuracy of Measurement

3.1 All charges must be consistent with the published Tariff applicable to the end-user charged.

3.2 Unless otherwise specified in the published Tariff or previously agreed Tariff, a charge shall be determined in accordance with the following limits:

(a) Where the charge is dependent upon duration, the recorded duration shall be measured to within:

- (i) Between +1 seconds and -1 second; or
- (ii) Between +0.01% (1:10,000) to -0.02% (1:5,000)

whichever is less stringent; and

880 GI/06-5

(b) where the charge is dependent upon the time of day, the time of day shall be recorded to within ± 1 second, traceable to an appropriate time reference; and

(c) where the charges are dependent upon the counting of occurrences of a particular type, the count shall be accurate to no more than plus $1/25,000$ (0.004%) or minus $1/1,000$ (0.1%).

- 3.3** Where measurement under clauses 3.2 (a), (b) & (c) reveals systematic errors in timing or counting that result in overcharged events which are not stated in published Tariffs then correction should take place to ensure accurate Bills.

4. Reliability of Billing

- 4.1** The performance of a Total Metering and Billing System shall be, subject to the tolerances specified in clause 3.2:

(a) the numbers of items of service usage that are overcharged events or undercharged events, as a proportion of the total number of chargeable events, shall not exceed the limits shown in Table 1; and

(b) the sum of the values of the errors in the overcharged events or undercharged events, as a proportion of the total value of the total number of Chargeable events, shall not exceed the limits shown in Table 1.

Table 1 – Total Metering and Billing System reliability performance requirements

Chargeable events	Performance
Number under or not charged	0.1% (1 in 1000)
Number overcharged	0.004% (1 in 25,000)
Value under or not charged	0.05% (1 in 2000)
Value overcharged	0.002% (1 in 50,000)

- 4.2** Where implementation of an order for a service, feature or discount which depends on the number or duration of chargeable events is applied at variance with published Tariffs, each chargeable event within the scope of the incorrectly applied order shall be an undercharged event or an overcharged event, as appropriate, for the purposes of clause 4.1.

- 4.3** Where an item of service usage is completed other than intended, but the charge applied is correct for the service as delivered, this shall not be regarded as either an undercharged event or an overcharged event.

- 4.4 The increase in duration or number of items of service usage resulting from degraded transmission performance shall not be taken into account when computing the performance of the system.

5. Applying Credit to Accounts

- 5.1 For post-pay accounts, payments made by a customer shall be credited to his account within 3 working days of receipt of the cash/ cheque. Where credit is given by the service provider, this shall be applied within one working day of its agreement.
- 5.2 For pre-pay accounts, top-up credit shall be applied to a customer's account within 15 minutes of its application. Where credit is given by the service provider, this shall be applied within 1 day of its agreement.

6. Timeliness of Post Pay Billing

- 6.1 The timeliness of bill issue or bill data file issue shall be subject to systematic processes.
- 6.2 Any chargeable events the details of which are not available when the bill is prepared shall be included in a subsequent bill, but not later than the fourth monthly bill after the chargeable events occurred. Any details not so presented shall be written off and if significant be counted against the performance for undercharged events in clause 4.1. Exceptionally, event details from a separate service provider may be billed up to three months after receipt.
- 6.3 Agreement to extend the timescales described in clause 6.2 may be sought from the TRAI. An extension will only be available on an irregular basis. Decisions will be made on application for an extension concerning:
- (a) the method in which how customers will be informed of a protracted delay in rendering call records onto a subsequent bill; and
 - (b) the integrity of the billing process audit arrangements.
- 6.4 The service provider shall contract with its delivery agent to ensure that an effectual bill or bill data file delivery schedule is in place. The existence of such a contract shall be subject to audit.

7. Restriction and Removal of Service

Where the service provider unilaterally intends to restrict or cease service to the customer, a notice shall be provided to the customer in advance of such action so that the customer has reasonable time to take preventive action to avoid restriction or cessation of service.

8. Complaint Handling

- 8.1** The service provider shall have a documented process for identifying, investigating and dealing with billing complaints and creating appropriate records thereof.
- 8.2** The service provider shall carry out a root cause analysis for each upheld billing complaint, categorise the cause and establish proportionate remedial action to correct it.
- 8.3** Where the root cause affects multiple customer accounts, then all affected Bills shall, if practicable, be included in a recovery programme.
- 8.4** Where remedial action has not been completed and the cause is likely to affect other bills when issued, then the service provider shall take reasonable steps to ensure that they are checked and, if necessary, corrected, before being sent to the customer. If not checked and corrected such Bills shall be included in a recovery programme (clause 8.3).

9. Materiality

Compliance with the requirements contained in this regulation shall need to be demonstrated only in relation to products and services that have a material impact on the customer's bill. This materiality is deemed to be:

- (a) where the service provider's turnover from a product or service comprises 5% or more of its total turnover with the customers targeted for that product or service; or
- (b) where the number of customers subscribing to a product or service offered by the service provider comprises 5% or more of the customers targeted for that product or service; or
- (c) at the specific direction of the TRAI.

10. Submission of Compliance.

The service providers shall submit the compliance of above code of practice to TRAI on yearly basis.

Annexure-2

EXPLANATORY MEMORANDUM**Background**

1. TRAI has been regularly receiving many billing related complaints, particularly from the mobile customers. For building the confidence of the subscribers in the Billing and Call Charging systems of Telecom Operators, an international consultant had been engaged to help carry out an audit of the metering and billing system of different service providers. The objective of the exercise was to help TRAI define the parameters with benchmarks for fair and reliable metering and billing system. The auditing of the billing systems of mobile operators revealed that while the billing systems being used by various operators

are comparable to other systems being deployed by major international players, some of the process/ procedure being followed by the mobile operators leads to customer complaints and the attendant customer dissatisfaction.

2. As a follow-up to the audit of the billing system of mobile operators, the Authority had developed a draft Code of Practice for metering and billing accuracy, which has benchmarks for metering and billing system, so as to bring standardization and transparency in the procedures being followed by various operators. The Authority had undertaken public consultation on the draft Code of Practice for metering and billing Accuracy along with other issues emerged out of auditing of billing systems of mobile operators such as charging for undelivered SMS and short duration calls by releasing a Consultation Paper on these issues on 2nd May, 2005. This paper discusses these benchmarks, Code of Practice for metering and billing accuracy, the international practices and regime for regulating the Code of Practice. Open House Discussions with the stakeholders were held at Hyderabad, Kolkata, Mumbai and Delhi in September/October, 2005. The Authority considered the comments received from stakeholders while finalizing the Regulation.

Code of Practice for metering and billing accuracy:

3. The service providers, though broadly in agreement with the benchmarking and Code of Practice, were not in favour of a separate benchmarking other than those given in the QOS Regulation. The parameter given in the QOS Regulation is complaints-based measure of billing accuracy. While analysis of upheld billing complaints to find root causes is useful in preventing further occurrences of a problem, and is to be encouraged, it is a proactive process. System assessment and performance measurement, if done frequently, has the advantage, of identifying problems and rectifying them before the subscriber becomes aware of them. This reduces the incidence of complaints, benefiting the operator through the reduction of costs of complaint handling, and reducing the burden of complaints referred to the regulator. As such, the Authority felt that it would be appropriate to implement a Code of Practice for metering and billing accuracy.

4. Information relating to Tariffs

4.1. During the consultation process on Billing Issues TRAI had issued the following directions/ order relating to tariff:

i). Presenting, marketing or offering tariff plan in any misleading manner is not permitted. All monthly fixed recurring charges which are compulsory for the subscriber under any given plan shall be conveyed as a single figure under one head (TRAI's Direction dated 16.09.2005).

ii). The Service Providers must inform the customer in writing, within a week of activation of service, the complete details of his tariff plan. In addition, as and when there are any changes in any aspect/item of tariff in the chosen package, the operator shall intimate, in writing, such changes to those subscribers whose tariff packages undergo a change (TRAI's direction dated 29.06.2005 on information to customers about complete details of the tariff plan)

iii). The Service Providers must publish in all communications/ advertisements relating to premium rate services, e.g. ring tones, wall paper, astrology, quiz etc. the pulse rate/ tariff for the service (TRAI's direction dated 03.05.2005 on Premium Rate Services).

iv). Websites of the service providers shall contain comparison of tariff plans in terms of estimated monthly bill. i.e. financial implications based on certain preset assumptions along with the complete details (TRAI's Direction dated 02.05.2005).

4.2. These directions/order are also incorporated in the Code of Practice. The information regarding rounding rules, accuracy of measurement of time and of quantity, and also the resolution and rounding rules, including the underlying units, used when calculating the charges for an individual event or an aggregation of events could be given to a customer in writing at the time of his enrolment or immediately thereafter, but within a week of activation of service. In the case of a pre-paid customer this information could be given along with the SIM Card.

4.3. Presently the service providers are offering a range of value added services, many of which are premium rate services like tele-voting, tele-quiz, games, contests etc. In order that the customer is aware of the different rates for these premium rate services it has been provided in the Code of Practice that the customer should be provided information about the charges for the premium rate service every time before he commits to use the service. The service providers should implement necessary changes in their IVR system for enabling automatic provision of information about premium rate services.

4.4. Regarding Provision of Service at item 4.1(ii), the service providers had represented that SMS may be allowed as a medium for obtaining the consent of the customer for any service. The Authority has accepted this suggestion and SMS could be used as a medium for obtaining the consent of the customer for any service. Such consent through SMS should be explicit and there shall be no deemed consent i.e. consent through default, if no message is received by the service provider.

5. The Authority shall identify a panel of Agencies capable for auditing the billing system. These Agencies are expected to be notified by 30th April, 2006. The service providers may appoint any one of these Agencies for auditing their billing system vis-à-vis the Code of Practice for metering and billing accuracy. The certification of the billing system should be done on an annual basis. The Certificate issued by the Agency shall be filed with TRAI not later than 30th June of every financial year. The charges for such certification of the billing system shall be borne by the service providers. The service providers shall take corrective action on the inadequacies, if any, pointed out by the Agency in the Certificate and an Action Taken Report thereon shall be filed by with TRAI not later than 30th September of every financial year.

6. Before finalisation of this regulation, this regulation in its draft form was sent to all the service providers and consumer organizations for their comments.